BAB VI
PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap kepuasan pengguna aplikasi Viu di Kota Jambi dengan menggunakan model DeLone and McLean, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. **Kualitas Sistem**

   Aplikasi Viu menunjukkan kualitas sistem yang cukup baik, ditunjukkan dengan performa yang handal, kecepatan akses yang memadai, serta fleksibilitas dalam penggunaannya. Namun, beberapa indikator kualitas sistem harus dieliminasi karena nilai validitasnya rendah, yang menunjukkan bahwa terdapat aspek teknis yang masih perlu ditingkatkan.

2. **Kualitas Informasi**

   Informasi yang disediakan oleh Viu tergolong akurat, relevan, dan lengkap. Hal ini berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses dan memilih konten sesuai preferensi mereka.

3. **Kualitas Layanan**

   Dukungan layanan seperti tanggapan cepat, jaminan layanan, dan empati terhadap pengguna menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Layanan yang baik terbukti menjadi salah satu faktor penting dalam membangun loyalitas pengguna.

4. **Penggunaan**

Meskipun sebagian pengguna mengalami hambatan teknis, penggunaan aplikasi tetap tinggi. Ini menunjukkan bahwa secara umum, pengguna masih mengandalkan Viu sebagai media utama untuk menikmati hiburan.

5. **Kepuasan Pengguna**

   Kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas informasi dan layanan. Namun, kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek tersebut.

6. **Manfaat Bersih**

   Aplikasi Viu memberikan manfaat bersih seperti efisiensi waktu, akses mudah terhadap hiburan, serta pengalaman menonton yang lebih fleksibel. Kepuasan pengguna berkontribusi secara signifikan terhadap manfaat bersih yang dirasakan.

Dengan demikian, faktor kualitas informasi dan layanan menjadi penentu utama keberhasilan layanan Viu di Kota Jambi, sementara kualitas sistem memerlukan perhatian lebih lanjut untuk menunjang pengalaman pengguna secara menyeluruh.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar Viu meningkatkan kualitas sistem dengan memperbaiki stabilitas aplikasi dan mempercepat waktu respons, mengingat beberapa indikator teknis masih perlu dibenahi meskipun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Selain itu, penyediaan informasi yang

lebih relevan dan lengkap harus terus ditingkatkan agar sesuai dengan kebutuhan dan minat pengguna lokal, khususnya di Kota Jambi. Viu juga perlu memperkuat layanan pelanggan dengan menghadirkan dukungan responsif seperti live chat dan pusat bantuan yang mudah diakses. Untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan kenyamanan pengguna, disarankan pula agar Viu menambahkan metode pembayaran yang lebih variatif serta menawarkan promosi menarik guna meningkatkan loyalitas dan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.